الاجتماعات القاتلة

قصة عن القيادة



يدور حول أكثر المشكلات إزعاجًا في العمل

باتريك لينسيوني

الاجتماعات القاتلة

الاجتماعات القاتلة

تأليف

باتريك لينسيوني

ترجمة: محمد عبد الرؤوف العوجي

مراجعة: مجدي عبد الواحد عنبة



الاجتماعات القاتلة
قصة عن القيادة

باتريك لينسيوني

Death by Meeting
A Leadership Fable

Patrick Lencioni

الطبعة الأولى ٢٠٠٨
ISBN 978 977 6263 02 4
جميع الحقوق محفوظة للناشر **كلمات عربية للترجمة والنشر**
(شركة ذات مسئولية محدودة)

كلمات عربية للترجمة والنشر
٤٣ شارع ابن قتيبة، حي الزهور، مدينة نصر، القاهرة ١١٤٧١
جمهورية مصر العربية
تليفون: ٢٢٧٢٧٤٣١-٢-٢٠+ **فاكس:** ٢٢٧٠٦٣٥١-٢-٢٠+
البريد الإليكتروني: kalematarabia@kalematarabia.com
الموقع الإليكتروني: http://www.kalematarabia.com

لينسيوني، باتريك
الاجتماعات القاتلة/باتريك لينسيوني. - القاهرة:
كلمات عربية للترجمة والنشر، ٢٠٠٨
٢٨٨ ص، ١٤,٨ × ٢١ سم
تدمك: ٤ ٠٢ ٦٢٦٣ ٩٧٧ ٩٧٨
١- العمل والعمال - تسوية المنازعات
٢- المنازعات العمالية
أ- العنوان
٣٣١,٨٩

يمنع نسخ أو استعمال أي جزء من هذا الكتاب بأية وسيلة تصويرية أو إليكترونية أو ميكانيكية، ويشمل ذلك التصوير الفوتوغرافي والتسجيل على أشرطة أو أقراص مضغوطة أو استخدام أية وسيلة نشر أخرى، بما في ذلك حفظ المعلومات واسترجاعها، دون إذن خطي من الناشر.

Arabic Language Translation Copyright © 2008 by Kalemat Arabia
Copyright © 2004 by Patrick Lencioni
All Rights Reserved. This translation published under license.

المحتويات

إلى زوجتي الرائعة لورا

على ثقتك وتفاؤلك الدائمين

مقدمة

«لو لم يكن عليَّ حضور الاجتماعات، لأحببت عملي أكثر.»

سمعت هذه العبارة مرارًا من القادة الذين عملت معهم في سنوات حياتي العملية، وكنت أظنها أول الأمر عبارة مفهومة أو حتى باعثة على الضحك، ولكنني توصلت في النهاية إلى أنها ليست إلا تعبيرًا عن الرثاء لحال ثقافة العمل لدينا اليوم.

فتخيل مثلا جرّاحًا يقول لمرضة قبل إجراء عملية جراحية: «لو لم يكن عليَّ إجراء عمليات جراحية للمرضى، لأحببت عملي هذا حقًّا.» أو تخيل قائد أوركسترا يعد لحفل موسيقي ويقول: «لولا هذه الحفلات، لاستمتعت بعملي أكثر.» أو حتى تخيل لاعب بيسبول محترفًا يقول: «لو لم أكن ملزمًا باللعب في هذه المباريات، لأحببت عملي.»

إنه أمر مضحك، أليس كذلك؟ ولكن هذا بالضبط هو ما نفعله عندما نشكو من اجتماعاتنا.

دعنا نفكر في الأمر بالطريقة الآتية: تمثل الاجتماعات جزءًا كبيرًا من عمل أمثالنا ممن يعملون في قيادة وإدارة الشركات، فنحن ـ على أية حال ـ لا نتلقى أجورنا لقاء قيامنا بأعمال ملموسة على نحو كبير أو تتطلب قدرا مفرطًا من القوة البدنية، كتوليد الأمهات أو إحراز الأهداف في كرة القدم أو أداء عروض الكوميديا المباشرة القائمة على الحوار مع الجمهور. ولكن سواء أحببناها أم

لا، فالواقع أن الاجتماعات هي أقرب شيء لغرفة العمليات أو ملعب كرة القدم أو خشبة المسرح.

ومع ذلك، يكره معظمنا الاجتماعات؛ فنحن نشكو منها ونحاول تجنبها ونتوق إلى لحظة انتهائها، حتى لو كنا نحن على رأس هذه الاجتماعات! أليس من المحزن إذن أن نضطر للتسليم بأن أكثر الأنشطة أهمية في إدارة شركاتنا هو نشاط مرهق وغير مثمر بطبيعته؟

ولا داعي لأن نخجل من تسليمنا بهذه الحقيقة، فمسألة الاجتماعات مهمة؛ ففي الاجتماعات، يجلس قادة الدولة ليقرروا إعلان الحرب من عدمه، ويناقش المحافظون ومساعدوهم مميزات رفع الضرائب أو تخفيضها، ويبحث الرؤساء التنفيذيون والعاملون معهم اتخاذ قرار بدء علامة تجارية جديدة، أو طرح منتج جديد بالأسواق، أو إغلاق أحد المصانع.

ولذلك، فسؤالي هو: هل نستطيع اتخاذ القرارات السديدة وقيادة مؤسساتنا بنجاح إذا كنا نكره الاجتماعات؟ لا أظن ذلك، فببساطة ليس هناك بديل عن الاجتماعات المثمرة، فهي المشاركة التي تتميز بالفعالية والحماس والتركيز - عندما يحتاج الأمر إلى حشد إمكانات الفريق، وإضافة إلى ذلك فإن الحقيقة التي لا يمكن إنكارها هي أن الاجتماعات السيئة لا تقود إلَّا إلى القرارات السيئة، التي لا تقود بدورها إلا إلى أداء غير متميز.

ومع ذلك فالأمل موجود؛ فبتبني نظرة مختلفة وغير تقليدية للاجتماعات، واتباع بعض الإرشادات المحددة التي لا تتعلق بالفيديوكونفرانس أو برامج الكمبيوتر التفاعلية أو كتاب «قواعد روبرت التنظيمية للاجتماعات»؛ يمكننا تحويل الاجتماعات من نشاط مضن وممل حاليًا إلى نشاط مثمر وممتع، بل ومحفز، ونستطيع - في الوقت نفسه - أن نتفوق على منافسينا الذين يستمرون في إهدار الوقت والحيوية والحماس وهم يشكون مشقة الاجتماعات.

ولبيان كيفية تحقيق ذلك، كتبت قصة خيالية تدور حول مسئول تنفيذي يواجه صراعًا فريدًا مع الاجتماعات، وستجد بعد القصة وصفًا عمليًّا لاقتراحاتي لتطبيق هذه الأفكار في مؤسستك.

أتمنى لكَ حظًّا سعيدًا في محاولتك لجعل اجتماعاتك أكثر فعالية، ولاستعادة بعض من الحماس الذي تستحقه أنت ومن يعملون معك.

القصــة

نظرة عامة

شعر كيسي ماك دانيال بتوتر لم يسبق أن شعر بمثله من قبل؛ لا عندما بلغ من العمر ستة عشر عامًا وكان يعد نفسه لإلقاء كلمة في جنازة والده، ولا عندما كان على وشك طلب يد زوجته، ولا عندما كان يقف على بعد تسعة أقدام من حفرة الجولف متأهبًا لضرب الكرة؛ تلك الضربة التي ستحدد فوزه أو خسارته لأكبر مسابقة جولف في حياته كلاعب.

لا، لم يكن كل ذلك شيئًا إلى جانب تلك اللحظة، فبعد عشر دقائق فقط، سيبدأ الاجتماع، وكان لدى كيسي ما يحمله على الاعتقاد بأن أداءه في الساعتين القادمتين سيحدد مصير مستقبله المهني والمالي، ومصير الشركة التي بناها بنفسه من الصفر. وللحظة ظن أنه على وشك أن يمرض مرضًا عضويًّا.

وتساءل في نفسه: «كيف تدهورت حياتي بهذه السرعة؟»

الجزء الأول

استرجاع الماضي

الرجل

يرى معظم الموظفين الذين يعملون مع كيسي أنه رجل فذٌّ، ولكنه مجرد رئيس تنفيذي عادي.

فهم - على المستوى الشخصي - يحبون قائدهم بصدق، فقد كان كيسي زوجًا مخلصًا، وأبًا محبًّا لأبنائه الأربعة، وعضوًا ملتزمًا بكنيسة القلب المقدس، وكان لا يتوانى عن مد يد العون لأصدقائه وجيرانه، وقد كان من العسير ألا تحس بمشاعر الإعجاب والحب نحو هذا الرجل.

وهكذا فقد كان كيسي لغزًا محيرًا كرجل يحظى بكل هذا، ويمتلك في الوقت نفسه قدرات قيادية محدودة.

قصته

عاشت عائلة ماك دانيال حياة متواضعة في مدينة كارمل بكاليفورنيا على مدار الأعوام الخمسين الماضية، وقد نشأ كيسي وترعرع وسط ملاعب الجولف الكثيرة التي تملأ المكان وحولها، حيث كان يعمل في هذه الملاعب إما مساعدًا للاعبي الجولف أو بستانيًّا، ولم يكن شيء يضاهي عشقه للجولف سوى حبه للكمبيوتر، لذا فقد ترك بلدته بعد انتهاء دراسته الثانوية والتحق بجامعة أريزونا بعد حصوله على منحة دراسية لتفوقه في رياضة الجولف، حيث درس هندسة الكهرباء وعلوم الكمبيوتر. وقد تخرج بعد أربع سنوات وكان مستوى أدائه الدراسي متوسطًا ولكنه كان على قمة الفائزين في مسابقة باك تن كونفرنس Pac -10 Conference لرياضة الجولف.

لم يستطع كيسي مقاومة إغراء الانضمام إلى اتحاد لاعبي الجولف المحترفين ليلعب يومًا ما في بلدته بيبل بيتش Pebble Beach أمام أصدقائه وعائلته؛ لذا فقد اشترك في دورة للتأهل وأصبح أحد أشهر اللاعبين في هذه الدورة بسبب مرحه الهادئ وكرمه، فقد كان لا يبخل بالنصح على من يحتاج إليه من زملائه من اللاعبين.

وعلى مدار الأعوام الخمسة التالية، فاز كيسي بنصيب وافر من بطولات دوري الدرجة الثانية، وجمع أموالًا كافية لأن تجعله يحيا حياة رغيدة، ولكن بينما كان على وشك التقدم للوصول إلى البطولة الكبرى أصيب بحالة توتر

مَرضية مزمنة يسميها لاعبو الجولف يِبس Yips ـ وهو اضطراب يوشك أن يكون عضويًّا يجعل من الصعب على لاعبي الجولف الثبات أثناء ضرب الكرة، وقد انتهت المسيرة الاحترافية لكثير من لاعبي الجولف الواعدين نهاية مبكرة بسبب هذا الاضطراب شبه النفسي، وعلى مضض عدَّ كيسي نفسه واحدًا منهم.

ولم يكن كيسي ليدع الإحباط يسيطر عليه لمدة أطول مما ينبغي، فعاد إلى بلده وقد تجددت همته وشغلت ذهنه فكرة جديدة. وفي بضعة أشهر، تزوج كيسي، واشترى بيتًا صغيرًا مكونًا من طابق واحد بالأموال التي ادخرها، واستأجر اثنين من المبرمجين المحليين، وشرع في تنفيذ ما رأى أنه سيصبح أكثر ألعاب الجولف الإلكترونية التي شهدتها الأسواق واقعية.

وقد فاقت النتائج الأولية كل التوقعات بكثير، بما في ذلك توقعات كيسي نفسه.

الانطلاق

في خلال عامين من بدء نشاط شركة كيسي التي أطلق عليها اسم شركة يب سوفت وير، طرح كيسي منتجه الأول الذي سرعان ما أصبح معيارًا للواقعية في جميع ألعاب الكمبيوتر التي تحاكي الألعاب الرياضية. ونظرًا لخلفيته الرياضية الواسعة، فقد عكست اللعبة معرفته العميقة بكثير من النواحي المعقدة للتفاصيل الفعلية للعبة الجولف، بما في ذلك بالطبع الملعب والمساحات الخضراء المحيطة بفتحات الملعب.

وسرعان ما أصبحت هذه اللعبة الإلكترونية هي اللعبة المفضلة لدى لاعبي الجولف أنفسهم، وهم أهم مجموعة من المجموعات المستهدف تسويق هذه اللعبة لها.

ونظرًا لأنه أصبح صديقًا مقربًا لكثير من اللاعبين المشاركين في الدورة، استطاع كيسي عقد صفقات ناجحة ومنخفضة التكلفة تقوم بموجبها شركته برعاية عدد من أفضل اللاعبين الشبان. وفي الحقيقة فإن الصدفة البحتة هي التي دفعت شركة يِب للنجاح، ولتصبح أكثر من مجرد شركة منتجة للعبة إليكترونية متخصصة، وجعلتها تظهر على صفحات المجلة الرياضية المتخصصة «سبورتس إستريتد».

فبعد أقل من عام من طرح المنتج في الأسواق، فاز أحد أصدقاء كيسي لأول مرة بالدورة التي ينظمها اتحاد لاعبي الجولف المحترفين، وأثناء المؤتمر

الصحفي الذي عقده بعد الدورة، سُئل عن سر التحسن الذي طرأ على مهارته في تصويب الكرة، فأجاب وقد انتابته مشاعر الحرج قائلًا: «لا أصدق أنني سأقول ذلك، ولكنني أعتقد أن الأمر يتعلق بلعبة من ألعاب الكمبيوتر كنت ألعبها مؤخرًا ...»

وهكذا انكشف السر.

المسيرة

وسرعان ما اتصل لاعبو الجولف الجادون من كل مكان برقم الاتصال المجاني للشركة لطلب شراء اللعبة، مع أن الكثيرين منهم لم يلعبوا لعبة كمبيوتر في حياتهم. فأسرع كيسي بافتتاح مكتب صغير وعيَّن اثني عشر موظفًا، وبذل جهدًا كبيرًا ليحافظ على هذا النجاح.

وسرعان ما باتت اللعبة متوفرة في كل المتاجر المتخصصة في بيع مستلزمات رياضة الجولف ومتاجر ألعاب الكمبيوتر في البلاد، وأصبحت السنوات الثماني التالية من حياة كيسي سيناريو متكررًا يقوم فيه بتوظيف المزيد من الموظفين، وبرمجة ألعاب جديدة، وتسويق منتجاته في عدد أكبر من المتاجر، والانتقال إلى مكاتب أوسع، ناهيك عن إنجاب المزيد من الأبناء.

ومع حلول الذكرى السنوية العاشرة لتأسيس الشركة ولزواجه أيضًا، كان كيسي وزوجته باتريشيا يقومان على تربية أربعة أبناء، وكانت شركته قد أنتجت ثماني ألعاب ناجحة وطرحتها بالأسواق، وهي ألعاب متخصصة في رياضات الجولف والدراجات وأخيرًا التنس. وبفضل اهتمام كيسي بالتفاصيل، اشتهرت هذه الألعاب بأنها تصور بدقة المواقع الحقيقية حول العالم، بدءًا من ملاعب الجولف في مدينة سانت أندروز باسكتلندا، إلى تلال جبال البرانس في سباق فرنسا الدولي للدراجات «تور دي فرانس»، إلى ملاعب التنس الخضراء في ويمبلدون.

ومن البداية، رفض كيسي إنتاج ألعاب للأطفال تتسم بالعنف أو تركز على الخيال، وأصر - بدلًا من ذلك - على أن تركز منتجات شركته على الألعاب الرياضية، وأن تكون دائمًا واقعية ومبتكرة. وقد حازت شركة يب بفضل ذلك إعجابًا كبيرًا من الكبار والشباب الذين يأخذون ممارسة الرياضة مأخذ الجد.

ولكن كان الأهم من السمعة التجارية التي بناها كيسي، فخره بأنه قام بتوظيف أكثر من مائتي شخص، تقدم كثير منهم في العمر مع نمو الشركة. ولم يستطع أيضًا إنكار شعوره بالفخر بموقع المركز الرئيسي لشركته؛ فهو مبنى تاريخي في مدينة «أولد مونتيري» جرى تجديده بطريقة جميلة.

وعلى المستوى المحلي، أصبحت شركة يب نجمًا ساطعًا في المجتمع، وصارت توفر وظائف أكثر من أي مشروع آخر في المنطقة باستثناء المشروعات الصناعية، ومتحف الأحياء المائية الشهير في خليج مونتيري. وهكذا فقد حوَّل كيسي مجرد فكرة إلى شركة ذات مكانة مرموقة، وأصبحت شركته أثيرة لدى أبناء مدينته، ناهيك عن قصة نجاحها منقطعة النظير في مجال الصناعة.

ولكن مثل كثير جدًّا من قصص النجاح، كان هناك وجه آخر لشركة يب ورئيسها التنفيذي، وكان هذا الوجه محيرًا بقدر ما كان حقيقيًّا.

أداء متوسط

حتى أكبر مساندي كيسي، وهم كثيرون، يعرفون بينهم وبين أنفسهم أن حجم الشركة كان يمكن أن يتضاعف لو كان يقودها شخص آخر أكثر تركيزًا وانضباطًا.

ولكن هذا لا يعني أن كيسي لم يكن كفئًا أو مهتمًّا بالعمل، فقد كانت لديه في الواقع موهبة فذة في الإحساس بمتطلبات العملاء، وكان يقوم بإدخال التعديلات على المنتجات كي تناسب احتياجاتهم قبل وقت طويل من إدراك منافسيه لما يحدث. ونتيجة لذلك، أصبح كيسي مشهورًا بفهمه للسوق الذي يعمل فيه شأنه شأن أي محلل أو صحفي أو مدير مؤسسة في هذا المجال.

وكانت إنجازات الشركة - نظريًّا - تتحدث عن نفسها؛ فشركة يب لم تفشل قط في تحقيق الأرباح المستهدفة، وكانت منتجاتها دائمًا تحصد الجوائز، فكانت شركة يب تبدو من الخارج شركة طموحة ذات أهداف محددة.

ولكن الواقع أن الشركة لم تكن تحقق الأداء المطلوب، بدءًا بكيسي نفسه، الذي كان يستوي عنده تحقيق النجاح بشق الأنفس وإحراز النصر المؤزر، فإذا حقق أرباحًا ربع سنوية معقولة، واستطاع أن يلعب بعض مباريات الجولف كل أسبوع، كان ذلك يشعره بالرضا، بل بالسعادة.

ولكن الموظفين كانوا يشعرون بالرضا فحسب، وكانوا راضين عن أنفسهم، فقد تعودوا على أن تجد الشركة بطريقة أو بأخرى سبيلًا لتحقيق

أهدافها ودفع الرواتب، ويتبقى لديها ما يضمن لهم زيادات سنوية معقولة للرواتب في نهاية كل عام، وكذلك القيام بنزهة صيفية جيدة. ولم يساور أحدًا منهم قط قلقٌ على مصير شركة يِب.

ولكن كان هناك خلل ما بالتأكيد؛ فمع أن الشركة صنعت ألعاب كمبيوتر عالية الجودة وواسعة الانتشار في مكان جميل مثل مونتيري بولاية كاليفورنيا، فقد كانت تعاني انخفاضًا ملحوظًا في الروح المعنوية لدى موظفيها، ولا يحتاج الأمر أكثر من متابعة خمس دقائق من الاجتماع الأسبوعي للمجلس التنفيذي لشركة يب للتأكد من صحة هذه الملاحظة.

الطقس الروتيني

خامل، مشتت التركيز، يفتقر إلى الحماس، هذه هي الكلمات التي استخدمها الزوار ليصفوا ما شاهدوه بعد حضور جزء فقط من اجتماع للفريق التنفيذي للشركة.

كان أعضاء الفريق التنفيذي لشركة يب على وعي تام بطقسهم الروتيني الأسبوعي الممل، ولكنهم كانوا قد قرروا منذ وقت طويل أنها مشكلة لا ضرر منها، وأن الاجتماعات هي أحد الشرور التي لا مفر منها في عالم الأعمال، وكانوا يدركون أيضًا أن الاجتماعات في كل الشركات الأخرى ربما تكون على نفس الدرجة من السوء.

ولكنهم لم يقدِّروا هذه المشكلة حق قدرها، ولم يخطر ببالهم قط أن هذه الاجتماعات ستنعكس على الروح السائدة في الشركة.

توعك

على عكس الأقوياء من منافسيهم، لم يشعر الموظفون في شركة يب قط بأنهم مضطرون للبقاء في الشركة حتى المساء أو للعمل أثناء العطلات الأسبوعية، إلى جانب أنهم لم يكونوا يتحدثون كثيرًا في شئون العمل خارج جدران الشركة، ونادرًا ما كانت المعلومات عن الشركات المنافسة أو أخبار الصناعة تجد طريقها إلى المناقشات التي تدور في الأروقة بين عامة الموظفين، ويبدو أنهم كانوا يميلون للحديث عن موضوعات أخرى أكثر أهمية بالنسبة لهم كالتليفزيون ومباريات كرة القدم.

وعندما كان الموظفون يغادرون مونتيري لحضور معرض تجاري أو مؤتمر صناعي، كانوا يعودون دائمًا منبهرين بحماس العملاء والموزعين لمنتجات شركة يب، ومدى تناقض هذا مع موقف موظفي شركة يب أنفسهم.

وكان الموظفون المعينون حديثًا يندهشون أيضًا لما يرونه من فتور الهمة بعد الانضمام للشركة، ولكنهم - كزملائهم في العمل - سرعان ما تعلموا أن يتقبلوا حقيقة أن شركة يب لن تصل لتحقيق النجاح الذي تستحقه منتجاتها، وذلك نتيجة لما وصفوه بالأداء المتوسط الذي عم أرجاء الشركة.

ولكن مع كل هذا، نادرًا ما كان الموظفون يتركون الشركة؛ فقد كان قائدهم رجلًا في غاية الطيبة، ولم يكن سيئًا كغيره من الرؤساء التنفيذيين الذين عملوا معهم من قبل، وبالإضافة إلى ذلك، إلى أين كانوا يستطيعون أن

يذهبوا؟ فلم تكن هناك فرص أفضل للعمل في هذا المجتمع الساحلي الذي يغلب عليه النشاط السياحي.

وحتى أكثر الموظفين طموحًا تعلموا أن يتقبلوا وضعهم لأنهم لم يستطيعوا تصوُّر العيش في مكان آخر، ومادام كيسي هو المالك الوحيد لشركة يب، فليس هناك أمل في تبدل الأحوال.

ولكن دوام الحال من المحال.

الجزء الثاني

نقطة التحول

حجر الدومينو الأول

لم يكن هناك أي شك على الإطلاق لدى أعضاء الفريق التنفيذي بالشركة أن الروح المعنوية للموظفين كانت أكثر انخفاضًا مما يودون أن تكون عليه، ولكنها في رأيهم لم تكن أبدًا سيئة إلى الحد الذي يستدعي مزيدًا من الاهتمام .

كان هذا هو الحال حتى قام كيسي بتعيين ميشيل حنا كأول نائبة للرئيس لشئون الموارد البشرية، وفي غضون بضعة أسابيع من انضمامها للشركة، أجرت ميشيل دراسة عن الموظفين لتتعرف عن قرب على شركتها الجديدة، وقد دلت البيانات التي حصلت عليها أن الروح المعنوية للموظفين في الشركة كانت منخفضة حقًّا عما هي عليه في الشركات الأخرى التي عملت بها، والأهم من ذلك أن الموظفين جميعهم في شركة يب «بدوا - بصورة عامة - غير مكترثين بما يحدث للشركة»، على حد وصفها.

والمدهش أن البيانات التي قدمتها ميشيل نبهت أعضاء الفريق التنفيذي، وأثارت مخاوفهم بعض الشيء، فمع أن الجميع كانوا يعلمون أن هناك مشكلة ما، فإن وجود بيانات حقيقية عن حجم المشكلة كان سببًا أكبر لإثارة قلقهم، وفي حين أن أحدًا لم يُبد من قبل اهتمامًا بالتعامل مع هذه المشكلة، فقد تحمس كل منهم فجأة لإبداء رأيه.

وقد رجح مات مكينا - الرئيس المتشكك لقسم تطوير المنتجات وصاحب العقلية التقنية التي وقفت وراء الألعاب التي أنتجتها شركة يب طوال السنوات

السبع الماضية ـ أن الإحباط أصاب الموظفين نتيجة لسعي الشركة الدائم لتطوير المنتجات وإضافة ميزات جديدة إليها، وقال إنه يعتقد أن الناس يميلون إلى الاستمرار في استخدام شيء واحد لفترة طويلة مع التركيز على الجودة، وكان يبدو من كلامه أنها شكواه الخاصة وليست شكوى الموظفين بصورة عامة.

وكان لصوفيا نيكولاس نائبة رئيس قسم المبيعات بشركة يِب رأي مختلف تمامًا في هذا الأمر، فقد حاولت بحماسها المعهود إقناع الفريق بكلمات طالما رددتها على أسماعهم فقالت: «ربما نحتاج لأن نعيد النظر في قرارنا بعدم إنتاج ألعاب الخيال والمغامرات الموجهة للأطفال، أعلم أننا كنا دائمًا نرفض ذلك، ولكنني أتابع السوق يوميًّا عن كثب، وأرى أن هذه النوعية هي الأكثر رواجًا في سوق الألعاب.»

هزَّ كيسي رأسه وفكر بصوت عالٍ قائلًا: «أعتقد أن موظفينا بحاجة إلى هدف أو تحدٍّ جديد يلتفون حوله.» أومأ البعض برءوسهم موافقين، وبدا أن كيسي قد اقترب إلى أقصى حد من الوقوف على سبب المشكلة. ولسوء الحظ، قبل أن يتمكن أي شخص من مساندة رأي كيسي، طُرِح رأي آخر على المائدة.

كان تيم كارتر ـ المدير المالي لشركة يِب ـ هو صاحب هذا الرأي، وهو شخص بسيط وصريح، وكان كعادته أكثر حماسًا لنظريته من أقرانه، وكان رأيه يتركز على الجانب المالي، إذ قال: «لقد شهد موظفونا منتجاتنا تحصد الجوائز على مدار السنوات العشر الماضية، وأعتقد أنهم يتساءلون فيما بينهم أين تذهب العائدات المالية.»

لم يرغب أحد في التعقيب على ملاحظة تيم، لأنهم ـ من ناحية ـ لم يقتنعوا بصحة رأيه، ولأنهم ـ من ناحية أخرى ـ كانوا يعرفون إلى أي مدى أصبح هذا الموضوع حساسًا على مدى السنوات القليلة الماضية، خاصة بالنسبة لكيسي.

وعندئذ هز كونر مايكلز، رئيس قسم التسويق والأبحاث الرياضية بشركة يب، رأسه قليلًا، مما جعل أنظار الحاضرين في القاعة تتجه إليه، وأقر كونر بأنه بدأ يتفق مع تيم في بعض وجهات النظر، ولكنه قال مازحًا بلطف: إنه وصل إلى الرضا بما أسماه «قدره».

ومع أن كل الآراء التي عُرضت لمست وترًا في نفس كيسي، فإن تعليق كونر هو الذي أرقه طوال تلك الليلة، فمع أن جني المال لم يكن أبدًا حافزه الحقيقي، فإنه كان يفخر بأنه يساعد موظفيه على دفع أقساط الرهن العقاري، والتمتع بإجازات لطيفة، ودفع نفقات تعليم أبنائهم، والمساهمة في الأنشطة الخيرية. ولذا فقد آلمته بشدة فكرة أنهم ربما يشعرون بأنهم لا يتلقون المكافآت المناسبة، ولم يستطع إنكار أنه يتحمل المسئولية المباشرة عن جميع أوجه القصور في شركة يب.

التشخيص الخاطئ

حتى تلك اللحظة، كان كيسي يبرر دائمًا رضا موظفيه الواضح عن أنفسهم برغبتهم في تحقيق التوازن في حياتهم؛ ولكن للمرة الأولى منذ تأسيسه للشركة تساءل كيسي في قرارة نفسه إن كان قد خيب حقًّا آمال موظفيه.

وبعد أن قرر في البداية أن يطرد هذا الهاجس، وجد كيسي نفسه يقع فريسة لهذا الهاجس حتى أصبح يشتت انتباهه بدرجة أكبر، وكان كلما لقي شخصًا لا يتحمس لعمله، ظل يتساءل في نفسه إن كانت الأمور المالية التي أشار إليها تيم وكونر هي السبب في هذا الفتور، وشيئًا فشيئًا أدرك كيسي أن عليه أن يفعل شيئًا ما.

ولذلك، استأجر كيسي أحد المطاعم في شارع «كانري رو» للاحتفال بالذكرى السنوية العاشرة لإنشاء شركة يب. وبعد العشاء، شرب مع موظفيه نخب الاحتفال، وأعلن قرارًا سرعان ما سيندم عليه؛ وهو طرح أسهم الشركة للبيع.

وقرر كيسي متخطيًا مخاوفه أن الوقت قد حان لمنح موظفيه المكافأة المالية التي يستحقونها. ولسوء الحظ، كان كيسي عندما يعلن أنه سيقوم بأمر ما يجد دائمًا طريقة يستطيع بها تنفيذه.

السراب

قام كيسي وتيم على الفور باتخاذ الإجراءات اللازمة للاجتماع بمسئولي البنوك لوضع أسس الطرح المبدئي للأسهم للاكتتاب العام، وهو أمر كان كيسي قد أخذ على عاتقه ألا يفعله أبدًا، حتى لا يضع نفسه رهن أهواء مجلس إدارة رسمي، أو - وهو الأهم - ألا يضع نفسه تحت رحمة سوق الأوراق المالية، ولكنه شعر الآن بأنه يدين بهذا الأمر بطريقة ما لموظفيه المخلصين، وبرر كيسي ذلك لنفسه دون اقتناع بقوله: «وربما أكون في حاجة إلى تحدٍّ جديد.»

وبعد أسبوع من التخطيط المتردد، اكتشف كيسي بالمصادفة فرصة ساوره الشك في أن تكون حقيقية، وكان عليه أن يثق بحدسه.

تلقى كيسي اتصالًا من جي. تي. هاريسون، رئيس قسم تطوير الأعمال في شركة بلاي سوفت التي تعد الثانية من حيث الحجم بين شركات إنتاج ألعاب الكمبيوتر في الولايات المتحدة الأمريكية، وتقع في مدينة سان خوزيه بكاليفورنيا، وقد قامت هذه الشركة على إنتاج ألعاب الكمبيوتر التقليدية الموجهة للأطفال، وكان تمثيلها ضعيفًا في سوق الألعاب الرياضية، ولكن في الوقت الذي بدأ فيه عملاؤها المستهدفون يتقدمون في العمر، بدا من الحكمة بحث الانتقال إلى فئة ربما تجذب المشترين الذين كان العاملون بالشركة يحبون الإشارة إليهم باسم «الأطفال الكبار»، ومن هنا دخلت شركة يِب اللعبة.

أشارت الأبحاث الأولية التي قام بها فريق هاريسون في بلاي سوفت إلى أن أداء شركة كيسي ماك دانيال ليس على المستوى المطلوب، خاصة عند أخذ التفوق التكنولوجي الذي تمتلكه الشركة في الاعتبار، وهذا يجعل من شرائها صفقة رائعة للدخول إلى سوق الألعاب الرياضية سريعًا وبتكلفة منخفضة، ودون الحاجة لإضاعة عامين في تطوير المُنتَج. فإذا تمكن هاريسون وفريقه فقط من تحسين أداء شركة يِب، فسوف تحقق الصفقة نجاحًا مبهرًا.

ومع أن كيسي لم يحب فكرة أن يكون جزءًا من إحدى شركات الألعاب التقليدية، فإنه قرر أن يبحث فكرة بيع شركة يب إلى شركة بلاي سوفت، ولكن بشروط ثلاثة هي: أن يستمر في إدارة شركته بنفسه باستقلالية، وأن يحتفظ بفريقه الإداري كاملًا، وأن يُسمح له بالاحتفاظ باسم شركة يب كعلامة تجارية منفصلة في مجال ألعاب الكمبيوتر الرياضية.

رأى كيسي أنه إذا وافق ويد جاستن ـ الرئيس التنفيذي لشركة بلاي سوفت ـ على هذه الشروط، فستكون فرصة عظيمة لمنح موظفيه المكافأة المالية التي يستحقونها، دون أن يفقد سيطرته على الشركة التي قام ببنائها. هذا بالإضافة إلى تجنب المخاطرة والتوتر اللذين سينتجان عن طرح أسهم الشركة للبيع. وشرح كيسي الأمر لزوجته في اليوم الذي قدم فيه العرض لهاريسون على أنه يمثل «الاستفادة من الجوانب الإيجابية لكلا الخيارين»، وأضاف: «ولكنهم لن يقبلوا به.»

والأمر المدهش أن أعضاء الفريق التنفيذي لشركة بلاي سوفت وافقوا على الشروط دون تردد، وأكد ويد جاستن شخصيًّا لكيسي أن شركته لا تعرف الكثير عن سوق الألعاب الرياضية وأنهم لا يريدون التدخل في شئون مُنتج ناجح بالفعل، وأوضح أيضًا أن هناك أقسامًا كثيرة أخرى داخل شركة بلاي سوفت تتمتع باستقلالية كاملة ولديها كيانات تجارية منفصلة.

ولذلك، فلم تكد تمر بضعة أسابيع على تقديم العرض المبدئي حتى أُبرمت الصفقة، على أن يتسلم كيسي مئات الآلاف من أسهم شركة بلاي سوفت ويوزعها على موظفيه حسب المدة التي أمضاها كل منهم في العمل بالشركة. ويستطيع الموظفون بيع هذه الأسهم بعد مرور ستة أشهر على شرائها.

ولم يكن كيسي يتخيل أن موظفيه سيستقبلون هذا الأمر بقليل من الامتنان عندما يأتي ذلك الوقت.

إنـذار

في خلال الأسابيع القليلة الأولى من إتمام صفقة الشراء، كان موظفو يب قد أوشكوا أن يُصابوا بالدُوار، فمع أن شيئًا من روتينهم اليومي لم يتغير حقًّا، كان لثروتهم التي حصلوا عليها لتوهم - والتي مازالت على الورق - عظيم الأثر في معنوياتهم، وفي حين أن الموظفين القدامى بالشركة كانوا يستمتعون بالتأكيد بفكرة شراء منازل وسيارات جديدة، كان الشيء الأهم هو شعورهم الأكيد بأن صبرهم قد آتى ثماره أخيرًا.

ثم حدث أمر غيَّرَ كل شيء.

لن ينسى كيسي قط أين كان وماذا كان يفعل عندما سمع الأخبار؛ فقد جاء مديره المالي، تيم كارتر، إلى مكتبه في صباح أحد الأيام عندما كان يتحدث إلى الوسيط العقاري. بدا تيم شاحب الوجه، لذا أنهى كيسي المكالمة فجأةً.

وقبل أن يتمكن تيم من التحدث، طلب منه كيسي أن يغلق الباب.

ثم بدأ تيم الحديث قائلًا: «أنت لم تقم بتشغيل جهاز الكمبيوتر الخاص بك بعد، أليس كذلك؟» كان هذا أشبه بالخبر منه بالسؤال، لأن تيم كان يعلم أن رئيسه لو كان قد استخدم جهاز الكمبيوتر، لبدا شاحبًا أيضًا.

تهيَّأ كيسي لسماع الأسوأ، وقال: «لا، لماذا؟ ماذا يجري؟ هل وقع هجوم إرهابي جديد؟»

تيم: «لا شيء من هذا، حمدًا لله.»

تنهد كيسي بطريقة تدل على الراحة وقال: «يا إلهي، لقد أخفتني.»

تابع تيم: «لقد انخفضت أسعار الأسهم بنسبة تزيد على ١٢ بالمائة منذ رنين جرس بدء التداول في البورصة.»

كيسي: «وماذا عن ...»

وقبل أن يستطيع كيسي إكمال السؤال، أجابه تيم: «انخفضت أسهم بلاي سوفت بنحو تسع.»

كيسي: «حسنا، على الأقل أداؤنا أفضل من ...»

أوضح تيم: «أقصد تسع نقاط.»

شحب وجه كيسي تقريبًا، وقال: «هذا سيئ.»

ولكن ما خفي كان أعظم.

حجر الدومينو الثاني

على مدار الأسابيع الثلاثة التالية، استمرت مؤشرات سوق الأسهم وكذلك أسهم شركة بلاي سوفت في الانخفاض، وانخفضت معنويات العاملين في الشركة بدرجة غير مسبوقة منذ سنوات، وكان كيسي ممزقًا بين عاطفتين: خيبة أمله لقيامه ببيع الشركة، وغضبه على الفريق التنفيذي لشركة بلاي سوفت لعدم قيامهم بإدارة شركتهم بطريقة أفضل. ولكنه كان رجلًا منصفًا فلم يستطع إنكار أن انهيار الأسعار في سوق الأسهم لم يكن أمرًا يمكن التنبؤ به، وما من شخص بعينه يتحمل المسئولية عن هذا الأمر. وتمنى فقط أن يرى موظفوه الأمر على هذا النحو.

عندما تلقى كيسي أخيرًا مكالمة من جي. تي. هاريسون، توقع أن يلحظ لهجة تعاطف من الرجل الذي توسط في هذه الصفقة التي ثبت فجأة أنها كانت غير حكيمة، وقرر بالفعل أن يكون لطيفًا مع هاريسون، وأن يؤكد له أنه لا يستطيع أن يلومه بسبب هذا التغير المفاجئ في مسار الأحداث.

وهذا هو سبب دهشته من تعليقات هاريسون غير المبالية تقريبًا، وطلبه الذي جاء بعد ذلك: «نعم، إنه سوء الحظ في السوق. أظن أن من عاش بالسيف مات به. على أية حال، أود أن ألقاك الأسبوع القادم.»

كان هذا هو أول حوار حقيقي بين الاثنين منذ إتمام صفقة الشراء، لذا كان كيسي مهتمًّا بمعرفة طبيعة هذه الزيارة المقترحة، فسأل: «ما الأمر؟»

رد هاريسون قائلًا: «لا شيء. لقد فكرت فقط في القيام بزيارتك وحضور اجتماع الموظفين القادم إذا لم يكن هناك مانع، أريد فقط أن أحيط علمًا بدرجة أكبر بما يجري في الشركة.»

أحس كيسي بالمفاجأة، لكنه حاول ألا يتخذ موقف المدافع، فرد بالقول: «حسنًا، لا مانع بالتأكيد إذا كنت ترغب في ذلك، ولكنني أخشى أنك لن تتمكن من معرفة أي شيء مثير للاهتمام. لماذا لا نجتمع معًا لنتحدث وأخبرك بما تريد أن تعرفه.»

إذا كان جي. تي. قد أحس بأي انزعاج لدى كيسي، فهو لم يلق له بالًا، وقال: «لا، أفضِّل أن أحضر الاجتماع إذا كان لا بأس في ذلك.» ولم تكن لهجته لهجة من يلتمس طلبًا، وإنما من يصدر أمرًا، فرد كيسي بالقول: «حسنًا إذن، سنبدأ الاجتماع في الساعة العاشرة صباح الاثنين، ويستمر الاجتماع عادة حتى ...» فقاطعه جي. تي. قائلًا: «عفوًا، هناك من يحاول الاتصال بي على خط الهاتف الثاني، سأراك الأسبوع القادم»، ثم أنهى المكالمة. وعندئذ كان كيسي يكاد يقسم أنه سمع أول الأصوات التي تنبئ عن انهيار عالمه.

الغزو

في صباح يوم الاثنين، شعر كيسي أنه غير راغب في الذهاب إلى العمل، وعرف أن لذلك علاقة بزيارة جي. تي. هاريسون، ولذا لم يكن مسرورًا عندما رأى ضيفه جالسًا في مكتبه عندما وصل إلى الشركة في الساعة العاشرة إلا عشر دقائق.

كان جي. تي. ينظر إلى الساحل عبر النافذة، عندما قال: «يبدو المنظر جميلًا جدًّا من هنا.»

فشعر كيسي كما لو كان يستضيف غازيًا أجنبيًّا، لكنه ظل لطيفًا، وقال: «يجب أن تكثر من زيارتنا هنا؛ إنه تغيير رائع للمناظر.» أحس كيسي أن تعليقه كان لطيفًا بدرجة أكبر مما ينبغي.

فرد هاريسون قائلًا: «ليتني كنت أملك الوقت الكافي لذلك.» وبعد محادثة قصيرة وسطحية عن مشاغل كل منهما، كان الوقت قد حان للذهاب إلى اجتماع الفريق.

وفي العاشرة كان نصف الفريق فقط متواجدًا في قاعة الاجتماعات، ولم يكن ذلك أمرًا نادرًا، إلا أنه جعل كيسي يشعر ببعض العصبية بسبب وجود زائره المهم. ولكن في غضون خمس دقائق تقريبًا حضر جميع من كان عليهم حضور الاجتماع وكانوا مستعدين للبدء. وكان هناك عضوان في الفريق، هما مات وميشيل، لديهما التزامات أخرى يقومان بها.

بدأ كيسي الاجتماع كما كان يبدؤه عادة، وذلك بالتحقق من أنهم جميعًا تلقوا نسخًا من محضر الاجتماع السابق، ثم وجه إليهم اللوم بأسلوب مرح لعدم إرسال أي منهم اقتراحات لتوضع على جدول أعمال الاجتماع الحالي، ثم قام بتوزيع جدول الأعمال الذي أعده بنفسه، وكان يشمل خمسة بنود: سياسة الإنفاق، والتخطيط الاستراتيجي، وبرامج تدريب الإدارة، والتقارير الخاصة بالأسهم، والتقارير التي تحوي أحدث البيانات عن المنافسين.

مهد كيسي للموضوع الأول قائلًا: «هناك مسألتان متصلتان بالنفقات يجب أن نناقشهما.» ثم التفت إلى مديره المالي وقال: «تفضل يا تيم.»

فبدأ تيم حديثه قائلًا: «أولًا، علينا أن نضع النفقات المتغيرة تحت السيطرة. وعلينا أيضًا أن ننتهي من حساب النفقات في أقرب وقت، وأن نغير النماذج التي نستخدمها لتتوافق على نحو أفضل مع تلك المستخدمة في شركة بلاي سوفت.» ونظر تيم إلى زائرهم الذي يمثل الشركة الأم.

وعلى مدار الساعة التالية، ناقشت المجموعة تقارير وسياسات الإنفاق وكل ما له علاقة بإدارة النفقات بصبر وبحياد. كان جي. تي. يبدو غافلًا تمامًا عما يجري، مما أشعر كيسي ببعض الارتياح.

أخيرًا، وبعد أن فقد الجميع أي نوع من الرغبة في الحوار، قرر كيسي الانتقال إلى البند التالي في جدول الأعمال قائلًا: «حسنًا، يكفي هذا فيما يختص بالنفقات.» ونظر إلى جدول الأعمال ثم قال: «لنتحدث عن التخطيط الاستراتيجي.»

بدا جي. تي. وكأنه أفاق من غشيته فجأة متحفزًا على أمل أن تصبح المناقشة أكثر إثارة.

كان كيسي يحب أن يُشرك فريقه في هذه الاجتماعات قدر الإمكان، فقال: «لم لا تخبرنا كيف تسير الأمور الآن فيما يتعلق بعملية التخطيط يا كونر؟»

استغرق كونر عشر دقائق لتقديم آخر البيانات عما جرى إنجازه فيما يتعلق بجمع البيانات والأبحاث التمهيدية، ثم استخدم بعض الشرائح الملونة المصحوبة بمؤثرات صوتية لعرض الخط الزمني لتطوير الخطة الاستراتيجية للشركة للسنة القادمة.

وفي خلال حديثه، طلبت صوفيا من كونر وكيسي أن يعرضا أفكارهما حول الاتجاه العام للخطة، وأضافت: «أو ربما يمكنكما أن تخبرانا عن القضايا الرئيسية التي سنحتاج إلى مناقشتها.»

ودارت مناقشة استغرقت أربعين دقيقة حول الضغوط التنافسية واتجاهات السوق، وكانت بالتأكيد أكثر تشويقًا من المناقشة السابقة، ولم يكن هناك شك أن كيسي وفريقه ملمون بالقضايا التي يناقشونها، ولكن جي. تي. رأى أن شيئًا ما ينقصهم، وهو الحماس والشعور بأهمية ما يفعلونه. وكان لسان حاله يقول: «يبدو هؤلاء الأشخاص وكأنهم يجرون دراسة عن أوضاع شركة تخص أناسًا آخرين، وليس عن مستقبل شركتهم.»

كانت هناك عشر دقائق متبقية قبل أن ينتهي الاجتماع ومدته ساعتان عندما حاول كيسي أن يوقف هذه المناقشة قائلًا: «حسنًا، سيكون لدينا الكثير من الوقت للتحدث عن الخطة الاستراتيجية في الشهور المقبلة، وهناك بعض القضايا الأخرى التي علينا أن نتناولها اليوم.»

وبينما كان يلقي نظرة على القائمة التي لديه، قالت صوفيا: «كنت آمل أن نستطيع التحدث عن زيادة الإعلانات في المجلات في الربع سنة القادم.»

فرد كونر قبل أن يتمكن كيسي من ذلك: «أعتقد أننا اتفقنا على هذه الترتيبات الأسبوع الماضي.»

قالت صوفيا: «أعتقد ذلك أيضًا، ولكني لم أكن مرتاحة حقيقة لما اتفقنا عليه، وعندما تحدثت مع فريقي عن ذلك، قالوا إننا بحاجة إلى أن نزيد بسرعة

من نشر إعلاناتنا في مجلات التجارة إذا كنا نريد أن نعطي دفعة لمنتجاتنا قبل عيد الميلاد.»

تنهد كيسي ونظر إلى تيم وقال: «هل هناك أي شيء يمكننا القيام به بخصوص الميزانية لترحيل التكاليف إلى الربع الثاني؟»

رد تيم قائلًا: «سأنظر في الأمر، ولكن أريد أن أتأكد في البداية من أننا بحاجة إلى ذلك حقًّا، فأنا لا أريد أن نواجه عجزًا في الميزانية في شهر نوفمبر.»

وافق كيسي، وقال: «أعتقد أن منافسينا سوف يدخلون بكل ثقلهم في موسم الإجازات هذا، ولا نريد أن ننفق أموالنا مبكرًا جدًّا.»

تدخل كونر بقوة وهو محبط ولكن ليس بسبب رئيس المبيعات: «هذا صحيح، ولكن ربما تكون صوفيا على حق؛ فإذا استطعنا أن نعطي دفعة لمنتجاتنا قبل منافسينا، فسنكون قد انتفعنا بما أنفقناه في عيد الميلاد، وربما لا يعود ما أنفقوه بفائدة عليهم. ليتنا فكرنا في هذا الأمر منذ شهر، أو حتى قبل أسبوع.»

لم يكن جي. تي. يعرف الكثير عن عمل شركة يب، ولكنه كان متأكدًا أن هذه المحادثة الصغيرة كانت المحادثة الوحيدة المفعمة بالحيوية التي دارت في الساعتين الماضيتين، ولكن للأسف كانت هذه المحادثة على وشك أن تنتهي.

تدخل كيسي قائلًا: «حسنًا، تبقى لدينا خمس دقائق، ولم نتحدث بعد عن برامج تدريب الإدارة أو التقارير الخاصة بالأسهم أو تحليل أوضاع المنافسين.» صَمَتَ للحظة، ثم تابع: «تيم، هلّا أعطيتنا فكرة عامة عن وضع الأسهم في ثلاثين ثانية.»

رد تيم: «حسنًا، نحن المسئولين بالشركة لا يمكننا أن نبيع أسهمنا في هذا الوقت، وليس هذا ما نريده في الوقت الحاضر، فعلينا الانتظار حتى تُغلق دفاتر بلاي سوفت وتصدر الأرقام، ويسري هذا على أي موظف لديه علم بإيراداتنا؛

ولذا فلتخبروني عن أي فرد في أقسامكم يمكن اعتباره من المطلعين على الأسرار الداخلية للشركة. ولستم بحاجة إلى أن أذكركم بعواقب هذا الأمر إذا لم نقم به على وجه صحيح، فلجنة تداول الأوراق المالية لن تسمح بأي خطأ.»

كان أكثر من فرد من الأفراد الجالسين حول المائدة يود أن يوجه سؤالًا لتيم، ولكن أحدًا لم يجرؤ على طرح هذه الأسئلة، خاصة وأن الاجتماع كان على وشك أن ينتهي.

كان كيسي يعلم أن أفراد الفريق متلهفون للخروج من الاجتماع، ولكنه استطرد قائلًا: «لم تستطع ميشيل أن تأتي اليوم، ولكنها طلبت مني أن أخبركم جميعًا أنها تخطط لإجراء تدريب الإدارة في الأسبوع الأول من أكتوبر، ونتوقع أن يحضر أي فرد يدير قسمًا أو فريقًا هذه الدورة التدريبية التي ستستغرق ثلاثة أيام كاملة.»

وللمرة الثانية، مع أن معظمهم كان لديه أسئلة واعتراضات، لم يكلف أحد نفسه عناء قول أي شيء، وبقى على انتهاء الاجتماع الآن دقيقتان ونصف.

أخيرًا، قال كيسي موجهًا حديثه لكونر وصوفيا: «حسنًا، كيف تبدو التقارير الخاصة بالمنافسين؟» نظر كل من رئيسي قسمي التسويق والمبيعات إلى بعضهما البعض ولسان حالهما يقول: «من أين نبدأ؟» بدأت صوفيا قائلة: «لقد سمعنا للتو من البعض أن شركتي جو بوكس وجيم ستار ستطرحان ألعاب جولف جديدة قبل نهاية هذا العام.»

وأضاف كونر: «يحاولون أن يضعوا أقدامهم في السوق بجرأة في منطقتنا، فهم يريدون أن يصورونا وكأننا تقليديون ونستهدف الجمهور الأكبر سنًّا، حتى يتسنى لهم الاستفادة من جميع الأطفال الذين يحبون الجولف بسبب حبهم للاعب تيجر وودز.»

سأل تيم: «إذن ماذا نفعل؟»

نظر كيسي إلى ساعته، وقال: «فلنتحدث عن هذا الأمر المرة القادمة، إنه وقت الظهر الآن وعلينا أنا وصوفيا أن نتصل بشركة «وول مارت» في الساعة الثانية إذا كنت أتذكر جيدًا.» فأومأت صوفيا برأسها موافقة. وانتهى الاجتماع على هذا الوضع وغادر الحضور كما لو كانوا طلبة في الصف الرابع يغادرون حجرة الدراسة في وقت الفُسحة.

نظر إليهم جي. تي بذهول وهم يغادرون.

تأويل

لم يستطع هاريسون أن يعرف كنه ما شهده للتو في الاجتماع، إلا أنه رأى أن هناك شيئًا مدهشًا فيه، وكان أول ما أثار دهشته هو أن هؤلاء التنفيذيين الذين لا شك في كفاءتهم قد استطاعوا أن يمضوا ساعتين في محادثات مملة، كانوا يتناولون فيها موضوعات مثيرة من حين لآخر ثم يتوقفون عن مناقشتها، ولكن تحملهم كل ذلك دون كلل كان مسألة أخرى تمامًا.

ما لم يكن يعرفه جي. تي. هو أن أعضاء الفريق التنفيذي لشركة يب استسلموا بصبر وهدوء منذ مدة طويلة للتعامل مع اجتماعاتهم المفزعة، وكانت القرارات المهمة والمناقشات التي تؤدي إليها تجري عادة في مكتب كيسي، وكان يشارك فيها بنفسه بالإضافة إلى واحد أو اثنين آخرين من أعضاء الفريق التنفيذي حسب الموضوع محل النقاش.

ولسوء حظ كيسي، لم يكن أحد يستطيع أن يلحظ بصيرته النافذة وتقييمه الجيد للأمور إلا في هذه الجلسات فقط.

فهو بالتأكيد لم يكن يفعل ذلك في الاجتماعات، التي لم تكن إلا أمورًا شكلية فحسب. وللأسف كانت الاجتماعات مملة وجافة وتتناول أي شيء وكل شيء تحت الشمس مثل: سياسات الإنفاق، واستراتيجية التسويق، والأدوات المكتبية، وجداول الإجازات، واتجاهات التكنولوجيا، والمرافق. وكان كل موضوع

عرضة للسخرية والانتقاد، ويبدو أن أيًّا من هذه الموضوعات لم يُحَلّ أبدًا على الوجه الأكمل، على الأقل ليس قبل أن يعقد كيسي جلسة في مكتبه بعد ذلك.

والأمر المثير للانتباه أنه مع أن الاجتماعات كانت بهذا القدر من السوء، إلا أنها لم تتجاوز أبدًا الوقت المحدد لها؛ فبصرف النظر عن عدد البنود المدرجة على جدول الأعمال، كان كيسي ينهي الاجتماعات دائمًا في تمام الساعة الثانية عشرة، دون أية شكوى من الحضور. وكان كيسي يشعر بالفخر بهذا الأمر على وجه الخصوص، خاصة بعد مراقبته لسنوات للاجتماعات التي تتجاوز الوقت المحدد فتسبب استياء التنفيذيين.

ومع أن فريق كيسي كان يتسم بالانضباط في المواعيد، فلم يكن غريبًا أنهم كانوا يرحبون بأي عذر لعدم حضور الاجتماع الأسبوعي. في الواقع، كان من النادر تقريبًا حضور التنفيذيين الستة جميعهم معًا، وهذا ما بات معروفًا على سبيل المزاح بما يسمى «عدوى الفريق».

ولكن الاجتماعات لم تكن مزحة فيما يتعلق بتأثيرها على شركة كيسي، فقد كانت الاجتماعات منشأ المشكلات المتعلقة بالروح المعنوية في شركة يب، والنقطة الوحيدة التي كان ينبثق منها الارتباك والفتور والخمول لينتشر في أرجاء المؤسسة، فقد كانت القضايا جميعها تُناقش آخر الأمر في الاجتماعات، وبنهاية الروتين الأسبوعي يكون قد جرى استنفاد طاقة أعضاء الفريق التنفيذي وحماسهم.

لم يكن هناك شك أن كيسي وفريقه قد أساءوا تقدير الخطر الذي تمثله اجتماعاتهم، وكان ذلك قبل أن يعرفوا أي شيء عما كان يدبره جي. تي. هاريسون.

جي. تي. هاريسون

كان جي. تي. هاريسون مباشرًا وجافًّا، وأقرب إلى البرود في بعض الأحيان، ولم يبدُ أبدًا عصبيًّا أو متشككًا. وفي سبع سنوات فقط، ارتقى من مدير تسويق إلى منصبه الحالي كنائب الرئيس التنفيذي لتطوير الأعمال، ويعني هذا أن عقد صفقات يقع ضمن مسئولياته المتنوعة.

ومن خلال توليه مسئولية الإشراف على عمليات الاندماج وشراء الشركات؛ صنع هاريسون لنفسه سمعة أسطورية، وإن كانت تشوبها بعض الشوائب.

وقد كان منافسو شركة بلاي سوفت يخشون هذا الرجل، الذي كان في أغلب الأحوال يمثل الشركة في الدعاوى القضائية والمفاوضات. وكان الموظفون العاملون معه يتفانون في عملهم من أجله، ولم يكونوا يمانعون في العمل حتى أوقات متأخرة من الليل وفي العطلات الأسبوعية، ولم يسمعهم أحد خارج القسم يشكون من ذلك أبدًا. والأمر الأكثر إثارة للدهشة هو أن زملاءه يزعمون أنهم يحبونه، في حين أن الموظفين في الشركة كانوا يخشون فقط التحدث بسوء عن رجل ربما يصبح رئيسهم يومًا ما.

ومع أنه أصبح مشهورًا، فلم يعرفه حق المعرفة إلا قلة من الناس داخل أو خارج شركة بلاي سوفت، ولم يكن ينزعج لذلك، فقد كانت سمعته وحدها

كافية لبث الرعب في قلوب الأشخاص الذين يود أن يفزعهم خارج الشركة، والسيطرة على من يود السيطرة عليهم داخل الشركة.

وسرعان ما سيعرف كيسي المزيد عن هذا الرجل.

الطلقات الأولى

جاءت مكالمة هاتفية في وقت متأخر من الأسبوع التالي، ولم تكن من هاريسون هذه المرة، وليتها كانت منه، فقد جاءت من أحد العاملين معه، وهو حاصل على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، بدأ الحديث قائلًا: «أهلًا بك يا سيد ماك دانيال، أنا توني من قسم تطوير الأعمال في شركة بلاي سوفت، أنا أتصل بك نيابة عن جي. تي. هاريسون للإعداد لسلسلة من الاجتماعات، أو لعلها جلسات، على مدار الشهور الثلاثة القادمة.»

لم يعرف كيسي كيف يرد على ذلك، فقال: «عفوًا؟ من أنت؟»

كان توني الحاصل على درجة الماجستير في إدارة الأعمال هادئًا، ورد قائلًا: «أنا توني من شركة بلاي سوفت، أعمل مع جي. تي. هاريسون في قسم تطوير ...»

فقاطعه كيسي بأسلوب لا يتفق وطبيعته المعتادة: «نعم، فهمت ذلك. ولكن ماذا تريد؟»

رد توني: «لست متأكدًا تمامًا، كل ما أعرفه هو أن جي. تي. طلب مني أن أخبرك بأنه سوف يحضر بعض اجتماعات موظفيكم حتى نهاية الصيف، حتى الخامس عشر من سبتمبر فيما يبدو، وسيحاول أن يخبرك بذلك مقدمًا، ولكنه قد يحضر دون تحديد موعد مسبق أحيانًا.»

حاول كيسي أن يحافظ على هدوئه، فتحدث بعد برهة من الصمت الثقيل قائلًا: «وما الغرض من هذا؟» وقبل أن يتمكن توني من الإجابة، تابع كيسي قائلًا: «ألا تعتقد أنه ربما يجب عليَّ أنا وجي. تي. أن نناقش هذا الأمر مباشرةً؟» مرة أخرى، لم ينتظر كيسي الإجابة، واستطرد قائلًا: «معذرة يا توم.»

رد توني: «أنا توني.»

رد كيسي قائلًا: «معذرة يا توني، ولكني سأتحدث إلى جي. تي. عن هذا الأمر بنفسي، من فضلك أخبره أن يتصل بي عندما تسنح له الفرصة.»

توني: «سوف أفعل ذلك يا سيد ماك دانيال.»

كيسي: «يمكنك أن تناديني كيسي.»

توني: «شكرًا جزيلًا، وأنا أتطلع لمقابلتك عندما تتاح لي الفرصة للقدوم إلى مونتيري بنفسي.»

وَدَّ كيسي لو كان بإمكانه أن يصل إلى هذا الشاب في الطرف الآخر عبر الهاتف ليخنقه، ولكنه كان يعرف أن هاريسون هو من يستحق الخنق؛ لذا حاول أن يكون لطيفًا إلى أقصى حد ممكن، وقال: «سيكون هذا رائعًا، شكرًا لك يا توني.» وأنهى المكالمة وهو يسائل نفسه: «هل من الممكن أن يحدث اليوم ما هو أسوأ؟»

وهو سؤال سيعرف إجابته عندما تدخل عليه مساعدته جيا بيلي بعد خمس دقائق.

عندما تتوالى المصائب

قالت جيا: «أنا حامل!» مُعلنة هذا الخبر بمرح وبهجة لرئيسها الذي عملت معه ثماني سنوات.

فنهض كيسي ومشى نحو جيا وعانقها وهنأها بالخبر السعيد، وهو الشيء الذي نادرًا ما قام به كيسي مع أي شخص في العمل. ومع أنه كان مشتتًا بسبب مشكلاته مع جي. تي. هاريسون، حاول كيسي بكل طاقته أن يُظهر لمساعدته أنه كان سعيدًا مثلها تمامًا، فقد كان هو وباتريشيا يدعوان لجيا وزوجها طوال السنوات الخمس الماضية أن ينجبا أطفالًا. فلماذا لا يكون سعيدًا؟

ثم ألقت جيا بالقنبلة، إذ أوضحت أنها حامل في الشهر الرابع بالفعل، وأنها لم تعلن أي شيء حتى ذلك الوقت لأنها كانت تخشى أن تفقد الطفلين.

فسألها كيسي: «طفلين؟»

أجابت جيا: «نعم، أنا أحمل توأمًا! ولقد أخبرني الأطباء أن هذا الحمل تتهدده مخاطر كبيرة نظرًا لما عانيته من مشكلات صحية قبل الحمل، وهذا يعني ...» ترددت جيا قبل أن تكمل الجملة، ثم تابعت: «يجب أن أتوقف عن العمل في غضون أسبوعين، فربما يكون عليَّ أن ألزم الفراش تمامًا في غضون شهر.» ثم غادرت جيا متمنيةً ألا تكون قد ضايقت رئيسها.

وكما هو دأبه، لم يُبد كيسي في هذه اللحظة المهمة إلا الهدوء والابتهاج من أجل جيا، ولكن في وقت متأخر من تلك الليلة اعترف لزوجته بأن أول ما تبادر إلى ذهنه هو: «ما الذي سأفعله بشأن إيجاد بديل لجيا؟»

ولم يكن الأمر أن جيا كانت واحدة من المساعدات النابهات اللاتي يعرفن خفايا الأمور، ولهن خبرة بالعمل كأي شخص آخر في الشركة، بل الواقع أن كيسي كان كثيرًا ما يفكر فيما سيكون عليه الوضع إذا تولى إداري أكثر طموحًا وذكاءً إدارة مكتبه، ولكن جيا كانت مخلصة ولطيفة، وكان لها حضور راسخ في حياة كيسي، وكان ذلك وقت يرحب فيه بأي شيء مستقر.

قال كيسي لزوجته باتريشيا في وقت متأخر من تلك الليلة وهو يترقب ردها: «ربما أستطيع أن أدير شئوني لمدة بدون مساعد.»

أجابت باتريشيا بتهكم: «صحيح! لم يكن ينقصك إلا هذا؛ مزيد من المهام الإدارية. لماذا لا تتصل بجي. تي. هاريسون وتعرض عليه وظيفتك؟! كن واقعيًّا يا كيسي، عليك أن تبحث عن شخص آخر ليحل محلها.»

كان كيسي يعلم أنها محقة، فقال: «سأطلب منها غدًا أن تتصل بمكتب العمالة المؤقتة حتى يتسنى لي البدء في إجراء مقابلات شخصية للمرشحين في الأسبوع القادم.»

هدأت باتريشيا عندئذ، وأحس كيسي أنها على وشك الخروج بفكرة جديدة، ولأنها كثيرًا ما تأتي بأفكار جيدة، شجعها كيسي على الكلام قائلًا: «فيم تفكرين؟»

ردت باتريشيا: «حسنًا، ربما يجب عليكَ أن تفكر في توظيف إداري من نوع مختلف لمدة؛ شخص تستطيع الاستفادة منه بطرق مختلفة، شخص لا يمانع في القيام بما تقوم به جيا، ولكن بطاقة أكبر، فربما يعطيك هذا الشخص نظرة مختلفة للأمور.»

ففكر كيسي في الأمر، ولكن قبل أن يتمكن من الرد، كانت إحدى بناته تناديه من الحجرة المجاورة، فذهب كيسي ليجلب لابنته كوبًا من الماء، وانتهى الحوار بينه وبين باتريشيا. ولكنه لم ينس فكرة زوجته.

اكتشاف بالمصادفة

بعد يومين تلقى كيسي رسالة عبر البريد الإلكتروني من كين بيترسون، وهو صديق قديم للأسرة ومدرب جولف انتقل منذ سنوات عبر التلال إلى منطقة الخليج، ويعمل بها الآن مدربًا لكرة السلة بإحدى المدارس الثانوية، وكان كين يمثل مرجعًا لكيسي يلتمس عنده النصح والإلهام والحماية بعدما توفي والده، وقد ظلت صلتهما وثيقة منذ ذلك الحين.

كتب كين يقول: إنه قادم هو وزوجته كاثرين إلى مدينة مونتيري ليلعبا الجولف، وإنهما يتطلعان لتناول الغداء مع كيسي وباتريشيا. كان كيسي قد عزم أول الأمر ألا يقبل الدعوة كيلا يضطر لأن يروي القصة المزرية لشركتي يب وبلاي سوفت بكاملها، وأن يتحدث عن أسعار الأسهم وجي. تي. هاريسون، ثم اتصلت به زوجته باتريشيا قائلة: «لقد تحدثت إلى كاثرين للتو، وأعتقد أن بإمكاننا أن نصحبهم إلى ذلك المطعم المكسيكي الجديد مساء الغد.»

كانت باتريشيا تحب كاثرين وكين بنفس قدر محبة كيسي لهما، وعرف كيسي أنه لا مفر من اللقاء، وقال إنه لا يجد في نفسه الرغبة لمقابلة أصدقائه القدامى في هذه المرحلة من حياته العملية، ولكن زوجته لم توافقه على هذا.

قالت باتريشيا: « كيسي، أرجوك لا تكن ضعيفًا، ثم إنني أعتقد أن هذا هو الوقت الذي تحتاج فيه بشدة لمقابلة الأصدقاء القدامى. وعلى أية حال، أنت بحاجة إلى قسط من الراحة وسوف نقضي وقتًا ممتعًا.»

وافق كيسي على اللقاء على مضض، وهو لا يدري إلى أي مدى ستكون نصيحة باتريشيا ذات نفع له.